



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Seiring berkembangnya sistem informasi dan telekomunikasi yang semakin canggih, membuat gaya hidup masyarakat kota, bahkan sampai ke desa juga semakin modern. Gaya hidup masyarakat kian beralih dari pola konvensional kepada modern, sehingga muncullah sistem belanja online, transportasi online, surat elektronik dan sebagainya.

Memperjelas benang merah aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam membangun transportasi perkotaan adalah masyarakat sebagai pengguna transportasi yang mendukung semua mobilitas, jenis alat angkut masa yang lebih besar, lebih cepat, dan lebih efisien. Transportasi konvensional bukan berarti tidak memberikan manfaat untuk aksesibilitas masyarakat dalam konsep mobilitas sosial. Namun, Bukan menjadi rahasia umum lagi bahwa transportasi konvensional selama ini belum mampu menutupi kebutuhan masyarakat kota yang sangat akrab dengan hidup modern, secara cepat dan praktis. Jika mengamati ketersediaan transportasi saat ini, Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota yang termasuk sebagai wilayah dengan tatanan kota terpatir pada sistem transportasi, fakta bahwa Kota Pekanbaru sudah memiliki keragaman alat transportasi umum tidak membenarkan sudah mencukupi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Masyarakat Pekanbaru memang sudah dihadapkan pada keragaman transportasi, namun dari keseluruhan transportasi Kota seperti Bus, Taxi, Oplet ternyata belum mampu mencapai tingkat efisiensi dan ketepatan waktu. Hingga muncullah inovasi baru dalam transportasi umum yang mampu menawarkan efisiensi, kecepatan dan pelayanan maksimal, yaitu transportasi dalam jaringan online.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), menyatakan bahwa Euforia keberadaan transportasi online lebih didasari oleh faktor harga. Karakteristik mayoritas konsumen Indonesia yang sensitif terhadap harga, dibidik dengan cermat oleh penyedia jasa aplikasi dengan segudang iming-iming diskon. Kendati dalam situasi tertentu, klaim harga murah masih bisa diperdebatkan. Menurut YLKI, kehadiran transportasi online tidak luput dari perdebatan. Pro kontra pendapat terus disuarakan lewat berbagai media. Kelompok yang mendukung beranggapan bahwa transportasi online menghadirkan terobosan baru yang mampu membuat perubahan dalam bertransportasi. Khususnya dalam hal kemudahan akses, tarif, kecepatan respon serta dianggap lebih aman dan nyaman. Bagi kubu yang kontra, kehadiran transportasi online dituding sebagai pemicu kecemburuan sosial transportasi konvensional seperti ojek pangkalan, taksi maupun angkutan umum lainnya, transportasi online dituding ilegal karena tidak mengantongi berbagai izin seperti layaknya moda transportasi lain.

Puncak dari kecemburuan ini munculnya aksi-aksi penolakan dan mogok yang dilakukan oleh awak transportasi konvensional. Di Pekanbaru, awal tahun 2017 penolakan awak transportasi konvensional terhadap transportasi online berujung ricuh hingga mendatangkan kerugian fisik dan materiil. Seperti awak taksi konvensional menghentikan awak transportasi online lalu mengeroyok hingga awak transportasi online tersebut tersebut terluka parah dan keadaan kendaraan turut rusak. Tidak berhenti disitu, penolakan terhadap transportasi online di Pekanbaru bahkan ricuh di tempat tempat penting seperti Bandara, dan pastinya membahayakan bagi masyarakat sebagai penumpang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kajian penelitian ini fokus pada penyelesaian konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online di Pekanbaru, serta penelitian ini juga akan menganalisis mengenai faktor penghambat penyelesaian konflik taksi konvensional dengan angkutan online di Pekanbaru.

5.1 Peran Dinas Perhubungan Dalam Menyelesaikan Konflik Transportasi Online dan Transportasi Konvensional di Kota Pekanbaru

Transportasi online yang ada di Pekanbaru meliputi kendaraan jenis mobil dan motor yang diminati masyarakat karena faktor praktis dan modern dalam melayani kebutuhan konsumen. Mulai dari harga, keamanan, kenyamanan, jarak tempuh yang fleksibel menjadi daya tarik masyarakat kota Pekanbaru. Hal tersebut didukung oleh data dari YLKI bahwa alasan konsumen memilih atau menggunakan transportasi online, secara umum beranggapan bahwa transportasi online lebih murah (84,1 persen), dan lebih cepat (81,9) persen).

Salah satu perdebatan keberadaan transportasi online di Pekanbaru adalah kebijakan kelompok yang kontra menganggap kehadiran transportasi online di Pekanbaru menimbulkan ketidakadilan, karena tidak ada kebijakan yang mengatur layaknya transportasi konvensional, seperti uji kir, kepemilikan pool, bengkel dan teknisi serta berbadan hukum. Tanpa kewajiban seperti transportasi konvensional diduga menyebabkan tarif transportasi online dapat lebih murah dibanding transportasi konvensional. Terlepas benar tidaknya anggapan tersebut, namun Kementerian Perhubungan dengan sigap telah menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 32 tahun 2016 tentang penyelenggaraan Angkutan Orang dengan kendaraan Bermotor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Umum Tidak Dalam Trayek sebagai payung hukum transportasi online. Kemudian aturan mengalami revisi dengan 11 poin perubahan per 1 April 2017. Salah satu poin perubahan adalah batas tarif angkutan sewa khusus. Tarif angkutan tertera pada aplikasi berbasis teknologi informasi ditentukan berdasarkan tarif batas atas atau batas bawah. Kemudian pada November 2017 diterbitkanlah Permenhub Nomor 108 Tahun 2017 dengan masa sosialisasi 3 bulan mulai berlaku per 1 Februari 2018. Kehadiran transportasi online di Pekanbaru juga menyumbangkan ekspektasi dalam aspek keamanan bagi konsumen (masyarakat pengguna). Pada semua aplikasi transportasi online terdapat aspek security yang memberikan jaminan keamanan kepada masyarakat sebagai penumpang. Keberadaan awak transportasi online dapat diketahui dengan peta perjalanan yang ditampilkan di aplikasi, dan juga penumpang dapat mengikuti dengan baik perjalanan sesuai dengan peta yang ada di aplikasi transportasi online yang digunakan.

Di era yang serba digital serta pesatnya perkembangan teknologi saat ini, keberadaan transportasi online tidak bisa dielakkan, apalagi dilarang. Fenomena ini terjadi karena masih buruknya pelayanan angkutan umum Pekanbaru. Keberadaan transportasi konvensional saat ini, belum mampu menjawab kebutuhan konsumen di Pekanbaru. Akibatnya konsumen mencari alternatif sendiri untuk memenuhi kebutuhannya. Situasi ini dimanfaatkan oleh penyedia layanan jasa aplikasi dengan menghadirkan transportasi secara online di Pekanbaru.

Menengahi konflik antara taksi konvensional dan angkutan online di Pekanbaru tidak bisa dilakukan dengan hanya dalam satu tahapan saja. Butuh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbagai inovasi penyelesaian yang kadang bahkan tidak berujung bahkan memperumit keadaan. Memandang krusialnya permasalahan konflik antara taksi konvensional dan angkutan umum di Pekanbaru, dibutuhkan peran yang nyata untuk menyelesaikam masalah krusial inovasi transportasi di Pekanbaru.

Manajemen konflik merupakan serangkaian aksi dan reaksi antara pelaku maupun pihak luar dalam suatu konflik. Manajemen konflik termasuk pada suatu pendekatan yang berorientasi pada proses yang mengarahkan pada bentuk komunikasi (termasuk tingkah laku) dari pelaku maupun pihak luar dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan (interests) dan interpretasi. Bagi pihak luar (di luar yang berkonflik) sebagai pihak ketiga, yang diperlukannya adalah informasi yang akurat tentang situasi konflik. Hal ini karena komunikasi efektif diantara pelaku dapat terjadi jika ada kepercayaan terhadap pihak ketiga. Manajemen konflik merupakan langkah langkah yang diambil oleh pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan kearah hasil tertentu yang menghasilkan penyelesaian konflik. Untuk mengetahui pengelolaan konflik yang terjadi antara taksi Konvensional dengan Angkutan Online di Kota Pekanbaru dimana yang berwenang dalam mengelola konflik ini adalah Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, penulis mengambil indikator proses manajemen konflik sebagai berikut:

5.1 Perencanaan

Konflik yang terjadi di bidang transportasi di Kota Pekanbaru ini melibatkan taksi Konvensional dengan angkutan online, yang mana untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat mengelola konflik tersebut sebelum melakukan penyelesaian masalah terlebih dahulu ada perencanaan yang harus disusun. Perencanaan merupakan suatu kegiatan menetapkan tujuan dan tindakan yang akan dilakukan yang akan menghasilkan upaya untuk meraih sesuatu dengan terkoordinasi. Setelah adanya perencanaan, tahap-tahap dalam manajemen konflik bisa dilakukan karena sudah mengetahui kegiatan apa saja yang akan dilakukan untuk mengelola konflik tersebut.

Kegiatan perencanaan meliputi kegiatan-kegiatan identifikasi masalah, klasifikasi masalah, dan analisis masalah.

5.1.1.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tindakan apa yang diperlukan untuk mengetahui inti dari suatu permasalahan, penyebab permasalahan, sekaligus solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan tersebut. Dalam mengidentifikasi konflik yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online harus diketahui apa penyebab konflik bisa terjadi agar bisa menentukan solusi untuk menyelesaikan konflik tersebut.

Masuknya angkutan online di Kota Pekanbaru memiliki pandangan tersendiri bagi seluruh kalangan masyarakat di Kota Pekanbaru yang tentunya juga terdapat pro dan kontra didalamnya. Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengemukakan pendapatnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang fenomena masuknya angkutan online ke ranah transportasi Kota Pekanbaru berdasarkan wawancara tersebut:

“Masuknya angkutan online ke Pekanbaru saya rasa merupakan hal yang baru dibidang transportasi, tidak semua orang dapat menerimanya, dengan adanya angkutan online juga bisa memudahkan masyarakat untuk berpergian, tetapi harus ada izin yang jelas, menurut saya angkutan online di Pekanbaru sesuai kebutuhan masyarakat dan jika sudah dalam regulasi pemerintah saya rasa tidak masalah jika angkutan online memasuki bidang transportasi di Pekanbaru. (Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 15 Juli 2019)

Salah seorang supir taksi konvensional juga mengemukakan pendapatnya terhadap fenomena masuknya angkutan online ke Kota Pekanbaru, hal ini terdapat dalam wawancara, berikut hasil wawancara:

“Taksi konvensional merupakan taksi yang sudah lama beroperasi lebih kurang dua puluh tahun, namun kami sangat kecewa karena alasan yang pertama kami bukannya takut untuk bersaing tapi kami ingin harus disama ratakan standarnya dengan kami, kami kecewa dengan harga yang berbeda sehingga terjadinya persaingan yang tidak sehat oleh karena itu banyak penumpang yang memilih menggunakan angkutan online dibanding kami.” (Wawancara Bapak Muzakir supir taksi konvensional, 31 Juli 2019)

Kemajuan pelayanan angkutan online ternyata memiliki dua sisi yang berbeda. Disatu sisi masyarakat Kota Pekanbaru membutuhkan kemudahan layanan dibidang angkutan, namun disisi lain jangan ada pihak yang merasa dikecewakan dengan masuknya angkutan online ke Kota Pekanbaru.

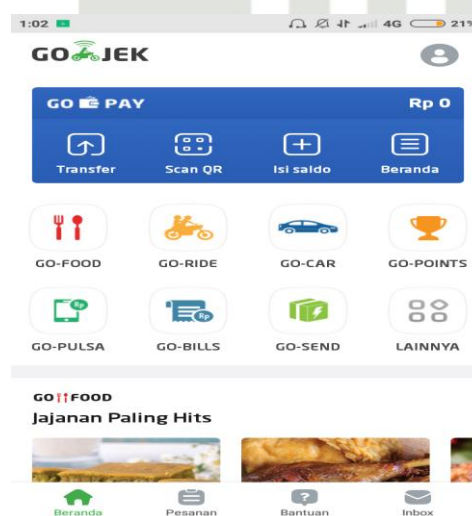
Beberapa masyarakat merasa dengan adanya angkutan online ini dapat mempermudah urusan mereka terutama dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bidang transportasi. Dengan adanya angkutan online ini masyarakat yang ingin berepergian tanpa menggunakan kendaraan pribadi dapat memesan layanan angkutan online melalui sebuah aplikasi yang dapat mereka akses dimana saja mereka berada dengan syarat adanya internet yang memadai. Hal ini membuat masyarakat merasa dapat menghemat waktu dan tenaga, dengan adanya angkutan online mereka tidak perlu berjalan kepinggir jalan untuk mencari angkutan umum seperti taksi konvensional untuk mereka gunakan.

Transportasi secara online cukup mudah digunakan oleh masyarakat, masyarakat yang ingin menggunakan jasa transportasi online ini cukup mendownload aplikasinya, setelah itu aplikasi dapat dibuka dan dapat memilih ingin menggunakan jasa transportasi apa serta mencantumkan lokasi jemput dan tujuan setelah itu timbul tarif yang harus dibayar setelah sampai tujuan.



Gambar 5.1 Tampilan aplikasi angkutan online



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 5.1 menampilkan salah satu aplikasi online dimana didalamnya sudah tersedia pilihan layanan apa saja yang akan digunakan oleh pengguna aplikasi. Untuk pengguna yang ingin menggunakan layanan angkutan online berupa mobil pengguna dapat menyentuh gambar mobil yang bertulisan Go-car yang kemudian akan timbul kolom untuk mengisi tujuan dan lokasi penjemputan pengguna/penumpang yang selanjutnya akan timbul tarif yang akan dibayar penumpang setelah sampai ke tujuan. Setelah merasa cocok dengan tarif yang ditawarkan, pengguna dapat menyentuh tulisan “Pesan Go-car” dan setelah itu pengguna menunggu hingga driver angkutan online datang untuk menjemput. Layanan yang ditawarkan oleh angkutan online memang tergolong mudah untuk dilakukan bagi pengguna aplikasi transportasi online. Namun disisi lain hadirnya angkutan online di Kota Pekanbaru membuat beberapa pihak merasa kecewa salah satunya adalah supir taksi konvensional.

Masyarakat sebagai pengguna transportasi baik taksi konvensional maupun angkutan online memiliki pandangannya sendiri terhadap angkutan online yang sudah memasuki wilayah Kota Pekanbaru dalam tiga tahun belakangan ini. Menurut beberapa masyarakat yang saya temui dalam melakukan penelitian ini ada yang terbantu dengan adanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

angkutan online yang menurutnya lebih menghemat waktu dan uang jika menggunakan angkutan online namun disisi lain supir taksi konvensional merasa kecewa dengan hadirnya angkutan online ini.

Dua sisi pendapat atau pandangan yang berbeda terhadap masuknya angkutan online ke Kota Pekanbaru inilah menyebabkan konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online terjadi. Pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru selaku pihak ketiga dari konflik tersebut memiliki wewenang untuk mengelola konflik tersebut hingga mendapatkan penyelesaian.

Pihak ketiga harus mampu memisahkan antara gejala konflik dengan masalah yang menjadi penyebab konflik. Dalam mengidentifikasi masalah taksi konvensional dengan angkutan online pihak ketiga mengetahui gejala awal terjadinya konflik terlebih dahulu, berikut wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, berikut hasil wawancara:

“pada awalnya terjadi intimidasi yang dilakukan supir taksi konvensional terhadap angkutan online yang ditandai dengan angkutan online tidak diperbolehkan menjemput penumpang di beberapa jalan atau daerah yang ada di Pekanbaru, tidak sampai disitu setelah terjadi intimidasi tersebut mulai terjadi penolakan berupa kekerasan fisik yang dilakukan pihak taksi konvensional terhadap supir angkutan online dengan kejadian tersebut tentunya pihak angkutan online tidak mau hanya diam saja sebaliknya pihak angkutan online



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membalas perbuatan supir taksi konvensional ndengan memecahkan kaca mobil taksi konvensional yang sedang parkir seperti itulah keadaannya”.
(Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 07 Agustus 2019)

Awal mula konflik taksi konvensional dengan angkutan online ini terjadi karena pihak taksi konvensional tidak dapat menerima kedatangan angkutan online di Kota Pekanbaru. Awal terjadinya konflik ditandai dengan intimidasi yang dilakukan pihak taksi konvensional terhap pihak angkutan online. Supir taksi konvensional tidak memperbolehkan driver angkutan online menjemput penumpang di beberapa daerah seperti salah satunya di Bandara Sultan Syarif Qasim II Pekanbaru. Selanjutnya pihak taksi konvensional mulai melacak angkutan online dengan aplikasi yang digunakan angkutan online tersebut dan ,mendatangi mereka, saat pihak taksi konvensional mendatangi angkutan online supir taksi konvensional melakukan kekerasan fisik terhadap driver angkutan online yang dapat dihentikan oleh polisi pada saat itu. Hal yang dilakukan pihak taksi konvensional terhadap angkutan online ini merupakan bentuk penoplkakan taksi konvensional terhadap angkutan online di Kota Pekanbaru.

Setiap konflik yang terjadi pasti memiliki penyebab. Penyebab konflik yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online ini adalah izin dan tarif, dimana pihak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

taksi konvensional berpendapat bahwa pihak angkutan online tidak ada izin untuk dapat beroperasi seperti izin yang terdapat pada pihak taksi konvensional dan tarif angkutan online yang tidak diatur oleh pemerintah sehingga lebih murah dibandingkan taksi konvensional. Hal tersebut didukung oleh wawancara dengan kepala seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, berikut hasil wawancara :

“pertama kita menyesuaikan dengan peraturan, untuk angkutan online ini pemerintah Nomor 108 disebut dengan angkutan sewa khusus, sampai saat ini yang baru mengurus izin baru satu perusahaan yaitu PT Mitra Usaha Trans yaitu angkutan online bernama grab hal ini yang menjadi pemicu konflik karena pihak taksi konvensional ingin angkutan online memiliki izin terlebih dahulu seperti mereka setelah itu baru boleh beroperasi di Pekanbaru,” (Wawancara Bapak Joniansyah Kepala seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 08 Agustus 2019)

Untuk memperkuat hasil wawancara, penulis juga mewawancarai Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk mengetahui penyebab terjadinya konflik taksi konvensional dengan angkutan online di Kota Pekanbaru, berikut hasil wawancara:

“Menurut saya taksi konvensional dengan angkutan online itu terjadi karena tidak adanya izin angkutan online untuk beroperasi di Pekanbaru, ditambah lagi dengan pelayanannya dimana angkutan online ini tarifnya tidak menentu dan tidak diatur sebagaimana tarif konvensional, sementara angkutan resmi itu diikat dengan regulasi diikat dengan aturan dan sebagainya sehingga mulai timbul rasa ketidakadilan terutama bagi pihak taksi konvensional yang sudah punya izin mereka beroperasi dengan aturan dan regulasi mereka diwajibkan punya izin, diwajibkan uji KIR, tarif diatur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah, sementara muncullah angkutan online yang notabene melakukan operasi secara bebas dan membuat pihak taksi konvensional melakukan tindakan intimidasi terhadap supir angkutan online “.
(Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 07 Agustus 2019)

Konflik yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online diketahui penyebabnya adalah angkutan online yang beroperasi di Kota Pekanbaru namun belum memiliki izin untuk beroperasi sehingga pihak taksi konvensional merasa tidak mendapat keadilan, dimana taksi konvensional untuk beroperasi harus mengurus izin dan memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan hingga mendapat persetujuan untuk beroperasi, sementara angkutan online yang tidak memiliki izin dapat beroperasi di Pekanbaru secara bebas. Untuk mendapatkan izin beroperasi, taksi konvensional harus melakukan beberapa tahapan seperti uji KIR pada kendaraan yang akan digunakan untuk beroperasi sebagai taksi konvensional. Tarif taksi konvensional juga ditentukan standarnya oleh pemerintah, sementara tarif angkutan online ditentukan oleh perusahaan yang mengelola angkutan online tersebut. Kenyataan dilapangan tarif yang dibayarkan oleh angkutan online lebih murah dibandingkan tarif taksi konvensional. Perbedaan tarif tersebut membuat pihak taksi konvensional berspekulasi bahwa penumpang mereka beralih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan angkutan online. Hal ini terdapat dalam wawancara dengan salah seorang supir taksi konvensional, berikut hasil wawancara:

“saya sudah dua puluh tahun menjadi supir taksi konvensional semenjak adanya angkutan online ini pendapatan saya berkurang sekitar tujuh puluh lima persen, banyak pelanggan saya yang pindah ke angkutan online mungkin karena ntarif yang ditawarkan ;eboh murah, walaupun masih ada beberapa penumpang yang msih ada tetap saja pendapatan saya sebagai supir taksi banyak berkurang”. **(Wawancara Bapak Muzakir supir taksi konvensional, 13 Agustus 2019)**

Perbedaan tarif antara taksi konvensional dengan angkutan online mengakibatkan pendapatan supir taksi berkurang. Jika dihitung dalam persen, pendapatan supir taksi konvensional berkurang hingga tujuh puluh lima persen sejak adanya angkutan online. Jumlah tersebut merupakan jumlah yang tidak sedikit, hal ini menyebabkan kegelisahan terjadi pada supir taksi konvensional dan membuat mereka tidak menerima kehadiran angkutan online di Kota Pekanbaru.

Menurut penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sudah mengetahui penyebab terjadinya konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online. Penyebab terjadinya konflik terebut adalah tidak adanya izin angkutan online untuk beropertasi dan tarif yang tidak sama antara taksi konvensional dengan angkutan online sehingga menimbulkan rasa ketidakadilan bagi pihak taksi konvensional yang akhirnya berujung konflik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.1.2 Klasifikasi Masalah

Kegiatan selanjutnya dalam tahap perencanaan adalah klasifikasi masalah yang merupakan kegiatan mengelompokkan masalah. Agar dapat mengelompokkan masalah, sumber-sumber masalah yang ada harus diketahui terlebih dahulu. Untuk mengetahui sumber masalah yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online kedua pihak yang berkonflik harus mengetahui kekurangan dan kelebihan masing-masing dalam pelayanan maupun pengelolaan kedua transportasi tersebut.

Kemajuan teknologi merupakan hal yang dapat diapresiasi namun tidak semua orang dapat menerima kemajuan teknologi tersebut. Dalam transportasi terdapat kemajuan teknologi seperti adanya angkutan yang berbasis aplikasi secara online. Hal ini dapat mempermudah penumpang dalam menggunakan aplikasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Namun hal tersebut juga berpotensi memicu konflik seperti konflik yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online di Kota Pekanbaru. Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menyebutkan dalam wawancara:

“Angkutan online yang beroperasi di Pekanbaru membuat taksi konvensional merasa tersaingi dengan kehadiran mereka sehingga berpotensi terjadinya konflik apalagi kita ketahui bahwa angkutan online

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

belum memiliki izin layaknya taksi konvensional hal tersebut memicu anarakh mereka seperti yang kita ketahui akhir-akhir ini terjadi tindakan kurang mengenakan terhadap driver angkutan online terhadap perlakuan yang mereka terima dari supir taksi tersebut.” (Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 07 Agustus 2019)

Kemajuan teknologi yang terdapat pada angkutan online membuat pihak taksi konvensional merasa tersaingi sehingga saat mereka merasa tidak mendapatkan penumpang mereka menyalahkan kehadiran angkutan online yang membuat penumpang mereka beralih ke angkutan online tersebut. Keadaan seperti ini membuat supir taksi konvensional melakukan hal-hal yang buruk terhadap driver angkutan online seperti pengeroyokan yang tentunya tidak dapat diterima begitu saja oleh pihak angkutan online. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara:

“pihak taksi konvensional seharusnya tidak melakukan tindakan seperti pengeroyokan terhadap driver online, karena kami dan mereka sama-sama mencari rezeki untuk keluarga, melihat rekan kami mendapat perlakuan yang tidak baik maka kami tidak mungkin tinggal diam dan membiarkan supir taksi konvensional berlaku sesuka hati mereka terhadap kami oloeh karena itu kami melakukan pemabalasan terhadap mereka agar nantinya mereka tidak melakukan hal buruk lagi terhadap kami driver online”. (Wawancara Bapak Hasanuddin driver angkutan online, 14 Agustus 2019)

Perlakuan tidak baik yang dilakukan pihak taksi konvensional terhadap pihak angkutan online berpotensi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konflik yang berkepanjangan karena pihak angkutan online yang tidak menerima perlakuan yang diterima oleh rekannya yang mengalami pengeroyokan membalas perlakuan buruk pihak taksi konvensional yang mana hal ini dapat membuat keadaan semakin tidak kondusif.

Pihak angkutan online berpendapat bahwa apa yang dilakukan pihak taksi konvensional terhadap mereka adalah hal yang tidak pantas untuk dilakukan, karena mereka sama-sama mencari rezeki dan seharusnya ada toleransi dan dapat bersaing secara sehat. Pihak taksi konvensional juga harus memperhatikan pelayanannya agar dapat bersaing dengan angkutan online. Dengan masuknya angkutan online diranah transportasi ini seharusnya membuat pihak taksi konvensional berpikir hal apa yang kurang dari pelayanannya dan memperbaikinya sehingga masih ada penumpang berpikir lebih baik menggunakan taksi konvensional daripada angkutan online.

Terdapat beberapa supir taksi yang tidak mementingkan kebersihan kendaraan dan kerapian supir taksi itu sendiri. Ada beberapa supir taksi yang tidak menggunakan seragamnya saat mengendarai taksinya yang mungkin saja hal tersebut mengganggu bagi beberapa penumpang. Ada juga supir taksi yang mematikan argonya saat dalam perjalanan membawa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penumpang, hal ini tentunya melanggar aturan yang sudah ditetapkan. Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, berikut hasil wawancara:

“Taksi konvensional yang sudah lama beroperasi juga harus memperhatikan pelayanan mereka, menurut saya pelayanan taksi konvensional harus dikoreksi kembali karena ada beberapa pengaduan masyarakat bahwa ketika mereka menggunakan taksi konvensional ada supir taksi yang tidak menggunakan seragam mereka, kendaraan yang tidak diperhatikan kebersihannya dan juga ada taksi yang dimatikan argonya, itu artinya sudah melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan dengan keadaan seperti itu tentu saja membuat penumpang tidak merasa nyaman menggunakan jasa mereka, menurut saya sebelum pihak taksi konvensional mengkritik angkutan online yang memang notabene-nya juga bersalah sebaiknya mereka memperbaiki pelayanan mereka terlebih dahulu.” (Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 15 Juli 2019)

Persaingan memang tidak dapat dihindarkan, salah satu cara agar dapat bersaing dengan sehat tanpa harus menjatuhkan lawan adalah dengan memperbaiki kesalahan yang ada pada diri sendiri, sama halnya dengan yang terjadi terhadap taksi konvensional yang merasa tersaingi dengan adanya angkutan online. Sebelum mengkritik angkutan online seharusnya taksi konvensional harus memperhatikan pelayanan mereka terlebih dahulu. Kenyamanan penumpang adalah prioritas utama, pihak taksi konvensional harus memastikan kebersihan kendaraan, kerapian supir, dan yang paling utama harus mematuhi aturan-aturan yang sudah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditetapkan. Atau pihak taksi konvensional bisa melakukan inovasi misalnya menyediakan layanan menjemput penumpang dengan pemesanan melalui telepon. Dengan adanya layanan penjemputan diharapkan bisa menarik penumpang tentunya dengan tarif yang masih bisa dijangkau oleh penumpang.

Pelayanan tidak hanya harus diperhatikan oleh pihak taksi konvensional, pihak angkutan online juga harus memperhatikan pelayanan mereka terhadap penumpang mereka. Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pihak angkutan online diantaranya, ada salah satu angkutan online yang kendaraannya menggunakan kendaraan yang aberbeda dengan yang tertera di aplikasi, tidak sampai disitu terdapat juga perbedaan driver yang menjemput penumpang dengan foto yang ada di aplikasi. Hal ini membuktikan bahwa pihak angkutan online tidak benar-benar memperhatikan pelayanan yang mereka tawarkan hal ini diperkuat oleh wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan

Kota Pekanbaru, berikut hasil wawancara:

“angkutan online memang menawarkan kemudahan terhadap penumpang mereka, namun juga terdapat keluhan masyarakat saat menggunakan jasa angkutan online contohnya ada pengaduan dari masyarakat bahwa ada angkutan online yang menggunakan mobil yang berbeda dengan yang tertera di aplikasi dan ada juga beberapa pengaduan bahwa driver yang menjemput berbeda dengan foto yang ada di aplikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentunya hal ini membuat penumpang merasa tidak nyaman bahkan khawatir ketika menggunakan angkutan online tersebut. Jujur saja jika saya diposisikan sebagai masyarakat yang memerlukan transportasi tidak berani melepaskan anak atau keluarga saya untuk menggunakan angkutan online terlebih lagi ada kejadian seperti yang sudah saya jelaskan tadi.” (Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 15 Juli 2019)

Layanan yang ditawarkan angkutan online menjadi daya tarik yang kuat terhadap masyarakat pengguna transportasi. Kemudahan layanan yang ditawarkan angkutan online membuat masyarakat lebih baik menggunakan angkutan online dibandingkan taksi konvensional apalagi dengan tarif yang lebih murah, namun terdapat kelemahan yang membuat masyarakat ragu untuk menggunakan angkutan online. Terdapat beberapa pelayanan angkutan online yang dinilai kurang maksimal salah satunya perbedaan yang terjadi saat driver menjemput penumpang dengan apa yang tertera di aplikasi. Perbedaan supir yang menjemput dengan foto yang tertera di aplikasi membuat masyarakat yang menjadi penumpang merasa khawatir dengan hal tersebut. Penumpang bisa saja berspekulasi bahwa mungkin saja bisa terjadi hal buruk terhadap mereka saat menggunakan angkutan online tersebut karena perbedaan foto dengan driver yang menjemput tersebut. Dengan keadaan seperti ini bisa saja penumpang membatalkan pesanan angkutan online tersebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan alasan keamanan penumpang. Kejadian seperti ini harusnya dapat dikoreksi oleh pihak angkutan online, hal ini juga tentunya melanggar peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan angkutan online tersebut. Pihak angkutan online seharusnya tidak hanya menawarkan tarif yang murah terhadap masyarakat pengguna transportasi mereka, walaupun tarif yang murah merupakan salah satu daya tarik terhadap penumpang mereka.

Tarif yang merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu transportasi baik bagi taksi konvensional maupun angkutan online. Tarif menjadi salah satu pertimbangan utama masyarakat sebelum menggunakan transportasi. kebanyakan masyarakat tentunya lebih memilih tarif yang murah dan terjangkau oleh mereka. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, berikut hasil wawancara:

“Angkutan online menawarkan tarif yang murah terhadap penumpang mereka hal ini dikarenakan tarif angkutan online ditentukan oleh perusahaan yang mengelola mereka berbeda dengan taksi konvensional yang tarifnya diatur dalam undang-undang dan pihak taksi konvensional juga harus membayar iuran kepada koperasi mereka setiap bulannya oleh sebab itu tarif angkutan lebih mahal dibandingkan tarif angkutan online oleh karena itu dalam Permenhub 108 telah diatur mengenai tarif kedua transportasi tersebut.”
(Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 15 Juli 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pernyataan diatas di perkuat oleh wawancara dengan salah seorang supir taksi konvensional, berikut hasil wawancara:

“Taksi konvensional tarifnya sudah diatur pemerintah, sedangkan angkutan online tarif harganya tidak diatur pemerintah dan lebih murah daripada taksi konvensional, kamu untuk mengurus sim saja sudah keluar uang satu juta dua ratus ribu rupiah belum lagi mengurus izin yang lain dan juga ada iuran yang harus kami bayar ke koperasi setiap bulannya itulah yang membuat harga kami lebih tinggi sedangkan angkutan online jika mereka punya mobil tinggal mengurus sim dan memiliki android sudah bisa beroperasi.”
(Wawancara Bapak Muzakir supir taksi konvensional, 13 Agustus 2019)

Perbedaan tarif tersebut menjadi salah satu sumber masalah yang terjadi terhadap taksi konvensional dengan angkutan online. Hal ini diperkuat oleh wawancara dengan wawancara Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, berikut hasil wawancara:

“Konflik yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online tidak terlepas dari tarif yang terdapat pada kedua transportasi tersebut. Seperti yang kita ketahui bahwa tarif angkutan online lebih murah daripada taksi konvensional sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa banyak penumpang yang dulunya menggunakan taksi konvensional beralih menggunakan angkutan online karena harga yang ditawarkan lebih murah, tidak sampai disitu tarif yang ditawarkan angkutan online sudah tertera sebelum penumpang memean layanan angkutan online tersebut, beda dengan taksi konvensional yang tarifnya baru bisa diketahui setelah sampai ke tujuan,”
(Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 07 Agustus 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penjelasan diatas menunjukan bahwa konflik taksi konvensional dengan angkutan online dapat diklasifikasikan menjadi tiga kelompok, terdapat tiga masalah taksi konvensional yang harus diklasifikasikan antara lain pelayanan, aturan seragam/kebersihan dan tarif harga. Adapun klasifikasi masalah yang terdapat pada angkutan online diantaranya izin beroperasi yang belum didapatkan pihak angkutan online, driver angkutan online berbeda dengan foto yang tertera di aplikasi, mobil dan nomor polisi berbeda dengan yang tertera di aplikasi. Berdasarkan klasifikasi masalah tersebut terdapat beberapa masalah yang terjadi pada pelayanan taksi konvensional dan angkutan online. Namun hal utama yang menjadi sumber konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online yaitu masalah perizinan dan tarif, dimana tarif angkutan online yang dianggap lebih murah dibandingkan taksi konvensional membuat supir taksi berspekulasi bahwa penumpang mereka akan lebih memilih angkutan online karena harga angkutan online lebih murah terlebih lagi angkutan online yang masih belum memiliki izin tetapi tetap beroperasi hal ini yang memicu terjadinya konflik taksi konvensional dengan angkutan online.

5.1.1.3 Analisis Masalah

Analisis masalah merupakan tahap terakhir dalam perencanaan manajemen konflik yang mana dalam tahap ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumber dari konflik harus diketahui agar dapat melaksanakan manajemen konflik dengan efektif.

Berdasarkan klasifikasi masalah yang ada maka berunculan konflik sehingga menyebabkan terjadinya masalah sebagai berikut: konflik taksi konvensional dengan angkutan online bersumber dari pihak taksi konvensional yang merasa resah akan kehadiran angkutan online bersumber dari pihak taksi konvensional yang merasa resah akan kehadiran angkutan online ditengah-tengah bidang transportasi di Kota Pekanbaru. Dengan adanya keresahan ini membuat beberapa dari supir taksi konvensional melakukan aksi penolakan terhadap angkutan online.

Diketahui pihak yang pertama kali memulai konflik ini adalah pihak taksi konvensional yang merasa tersaingi dengan hadirnya angkutan online. Wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai berikut:

“konflik yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online ini dimulai dari penolakan pihak taksi konvensional terhadap angkutan online yang beroperasi tanpa izin, ada pengemudi taksi konvensional yang melacak keberadaan pengemudi angkutan online kemudian tertjadi perselisihan disana yang untungnya bisa ditengahi oleh pihak polisi sebelum terjadi keadan yang lebih tidak kondusif.”
(Wawancara Bapak Joniansyah Kepala seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 08 Agustus 2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak yang memulai konflik ini adalah pihak taksi konvensional yang merasa kehadiran angkutan online tidak layak karena mereka beroperasi dengan bebas tanpa izin. Pada awalnya pihak taksi konvensional mencari keberadaan angkutan online melalui aplikasi yang mereka gunakan kemudian mendatangi mereka. Setelah itu mereka melakukan tindakan kekerasan terhadap driver angkutan online, sebelum keadaan menjadi semakin tidak kondusif, pihak kepolisian menengahi konflik yang terjadi pada saat itu.

Tidak sampai disitu, taksi konvensional kembali melakukan penolakan terhadap angkutan online dengan pengeroyokan terhadap driver angkutan online yang terjadi pada 20 Agustus 2017 di depan pintu masu SKA Co-Ex Pekanbaru. Pihak angkutan online yang tidak terima rekannya mengalami pengeroyokan, melakukan aksi pembalasan terhadap pihak taksi konvensional dengan merusak beberapa taski konvensional yang parkir di depan Mall SKA Pekanbaru.

Konflik berlanjut hingga Januari 2018, konflik terjadi di Bandara Sultan Syarif Qasim II Pekanbaru. Konflik ini terjadi karena supir taksi Bandara menganggap salah satu driver angkutan online (gocar) menjemput penumpang di bandara padahal sudah ada larangan bahwa angkutan online tersebut sedang menjemput keluarganya bulan menjemput

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penumpang. Tetapi pihak taksi konvensional tidak menanggapi dengan baik sehingga terjadi pengeroyokan terhadap saudara dari driver angkutan online yang dijemput di bandara tersebut.

Terkait konflik yang terjadi di Bandara Sultan Syarif Qasim II tersebut, penulis melakukan wawancara dengan salah satu driver angkutan online untuk mengetahui apa yang terjadi, berikut hasil wawancara:

“Ada driver yang dicurigai oleh supir taksi di bandara bahwa driver tersebut menjemput penumpang, padahal driver tersebut menjemput saudaranya, supir taksi marah kepada angkutan online dan terjadi keributan. Kan kami juga punya saudara yang bisa kami jemput di bandara bukan melulu penumpang aja. Kalau ribut ribut seperti itu ya miss komunikasilah karna mereka cemburu juga melihat angkutan online.” (Wawancara Bapak Hasanuddin driver angkutan online, 14 Agustus 2019)

Bandara Sultan Syarif Qasim II Pekanbaru memiliki aturan bahwa angkutan online tidak boleh menjemput penumpang di bandara, terkait peraturan itu penulis melakukan wawancara dengan pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang menyatakan bahwa mereka tidak pernah mengeluarkan peraturan larangan menjemput penumpang di bandara bagi driver angkutan online. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bahwa pihak pemerintah tidak ada mengeluarkan peraturan bahwa angkutan online tidak boleh menjemput penumpang di bandara, berikut hasil wawancara:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Permasalahan angkutan online yang tidak boleh menjemput penumpang di bandara itu adalah ada instansi lain yang merasa berwenang, pihak dishub tidak pernah mengeluarkan peraturan bahwa angkutan online tidak boleh menjemput penumpang di bandara tapi disitukan ada pangkalan udara juga terus mereka ada usaha melalui koperasi puskopau itu tidak tau bentuk kerjasama mereka bagaimana dia otomatis secara tidak langsung melindungi usahanya bisa jadi salah satunya itu. Kalau dari perhubungan tidak ada, mungkin dari instansi lain salah satunya yang ada di bandara itu.” (Wawancara Bapak Joniansyah Kepala seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 08 Agustus 2019)

Sementara itu pihak angkutan online juga telah melarang para drivernya menjemput penumpang di bandara sultan syarief qasim II Pekanbaru, berikut hasil wawancara dengan salah satu driver angkutan online (gocar):

“dari perusahaan sendiri memang sudah mengeluarkan peraturan bahwa driver dilarang menjemput penumpang di bandara, kami sebagai bawahan harus mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan, jika ada yang masih menjemput di bandara itu adalah kesalahan dari drivernya sendiri yang tidak mau mengikuti aturan yang sudah ditetapkan perusahaan”. (Wawancara Bapak Hasanuddin driver angkutan online, 14 Agustus 2019)

Konflik berawal dari penolakan terhadap angkutan online oleh pihak taksi konvensional yang kemudian berujung konflik terutama konflik dengan menggunakan fisik sebagai perlampiasan terhadap kemarahan taksi konvensional terhadap masuknya angkutan online di Pekanbaru yang kemudian dilakukan pembalasan oleh pihak angkutan online.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari penjelasan diatas sudah jelas bahwa masalah ini harus diawasi dan dilakukan penyelesaian terhadap masalah tersebut, karena jika tidak ada penyelesaian maka memungkinkan hal-hal yang sudah terjadi seperti yang tertera diatas kemungkinan akan terjadi dilain waktu.

Setelah menganalisa masalah yang terjadi maka selanjutnya masuk ketahap pelaksanaan manajemen konflik taksi konvensional dengan angkutan online.

5.1.2 Pelaksanaan

Pelaksanaan manajemen konflik memiliki dua kegiatan didalamnya, yaitu:

5.1.2.1 Penentuan Metode/Pendekatan

Awal dari melaksanakan manajemen konflik adalah terlebih dahulu menentukan metode apa yang dapat digunakan untuk mengelola konflik sehingga konflik terselesaikan. Konflik yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online ini disebut konflik antar organisasi dimana untuk menyelesaikannya diperlukan pihak ketiga untuk mengelolanya. Dalam situasi ini pihak ketiga dari konflik taksi konvensional dengan angkutan online ini adalah Dinas Perhubungan karena Dinas Perhubungan memiliki wewenang dalam mengelola segala bidang transportasi termasuk taksi konvensional dan angkutan online.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebelumnya sudah ada Permenhub Nomor 108 Tahun 2017 disahkan oleh Menteri Perhubungan, Permenhub ini diharapkan bisa menyelesaikan konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online karena selama ini yang menjadi penyebab terjadinya konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online adalah tidak adanya payung hukum bagi angkutan online tetapi angkutan online tetap diperbolehkan untuk beroperasi layaknya taksi konvensional. Dinas Perhubungan Pekanbaru berperan dalam menyelesaikan konflik tersebut dengan memberikan sosialisasi kepada pihak angkutan online bahwa sudah ada peraturan yang harus dipatuhi oleh angkutan online terlebih dahulu sebelum beroperasi, dinas juga berperan dalam memfasilitasi kebutuhan pihak angkutan online dalam memenuhi persyaratan-persyaratan agar mendapat izin untuk beroperasi. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru:

“Peran kami dalam konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online dalam menengahi kasus ini adalah kami telah memberi penjelasan bagi kedua belah pihak yang berkonflik bahwa masing-masing pihak yang berkonflik diharapkan menahan diri agar jangan sampai terjadi konflik, kami memahami kegelisahan pihak taksi konvensional yang merasa khawatir kalau penumpang mereka beralih ke angkutan online namun tidak seharusnya karena hal itu bisa memicu konflik, untuk pihak angkutan online kami juga sudah memberikan solusi agar mereka tetap bisa beroperasi maka patuhi peraturan yang ada dengan demikian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konflik dapat diselesaikan.” (Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 07 Agustus 2019)

Wawancara tersebut dapat menjelaskan bahwa dinas berperan dalam menengahi konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online di Kota Pekanbaru, yang mana pihak dinas telah memberikan penjelasan kepada pihak yang berkonflik agar dapat menahan diri agar konflik tidak terjadi. Pihak dinas juga telah melakukan sosialisasi terhadap pihak angkutan online bahwa angkutan online harus memenuhi persyaratan izin agar dapat beroperasi dan dengan demikian konflik dapat terselesaikan.

Menurut Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru konflik taksi konvensional bisa diselesaikan dengan metode mematuhi Permenhub No. 108 Tahun 2017 dan mendapatkan izin untuk beroperasi sehingga tidak ada lagi alasan bagi pihak taksi konvensional menolak keberadaan angkutan online ini. Dalam manajemen konflik terdapat metode yang bisa menyelesaikan konflik salah satunya adalah metode mediasi. Mediasi merupakan proses untuk menyelesaikan konflik dengan negosiasi untuk mencapai kesepakatan bersama. Penyelesaian konflik melalui mediasi merupakan jenis resolusi konflik alternatif yang telah lama dipakai untuk menyelesaikan berbagai jenis konflik. Di Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mediasi digunakan dalam penyelesaian konflik di berbagai masyarakat adat, keluarga, konflik interpersonal, penyelesaian konflik manajemen bisnis dan pemerintah sampai penyelesaian perselisihan hubungan industrial, serta konflik social.

Metode mediasi dapat dikatakan sesuai dengan manajemen konflik taksi konvensional dengan angkutan online, dengan mediasi kedua pihak yang berkonflik dapat mengemukakan hal-hal yang dapat memicu konflik sehingga ditemukan solusi yang tepat untuk menyelesaikan konflik tersebut tentunya di damping oleh mediator yang dalam konflik ini adalah Pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Menurut penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada dua metode yang dapat menyelesaikan konflik taksi konvensional dengan angkutan online di Kota Pekanbaru, adapun metode tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan aturan Permenhub Nomor 108 tahun 2017
- b. Melakukan proses mediasi antara kedua pihak yang berkonflik

Agar konflik bisa diselesaikan maka pihak angkutan online yang belum mempunyai izin untuk beroperasi maka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seharusnya segera mengurus izin sesuai yang ada di Permenhub Nomor 108 Tahun 2017 agar tidak lagi memancing kemarahan dari pihak taksi konvensional yang sudah resmi dan memiliki izin untuk beroperasi di Kota Pekanbaru. Hal ini didukung oleh wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan, berikut hasil wawancara:

“Menurut kami pihak angkutan online yang belum memiliki izin seharusnya segera mengurus izin, setelah mengurus izin sesuai dengan Permenhub saya jamin konflik tidak akan terjadi lagi, pihak taksi konvensional tidak akan mempermasalahkan lagi keberadaan angkutan online karena semua aturan baik layanan, harga, izin, mengemudi harus sesuai dengan peraturan Menteri tersebut dan seluruh angkutan online wajib mematuhi peraturan tersebut.”
(Wawancara Bapak Joniansyah Kepala seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 08 Agustus 2019)

Dinas Perhubungan sudah diberi arahan oleh Gubernur untuk menjalankan Permenhub Nomor 108 Tahun 2017 ini di Kota Pekanbaru agar semua angkutan online yang beroperasi di Kota Pekanbaru memiliki dasar hukum dan tidak lagi memicu konflik dengan taksi konvensional hal ini juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan, berikut hasil wawancara”

“Berdasarkan hal yang disampaikan oleh Bapak Gubernur aturan angkutan online yang dipakai langsung dari menteri dan tidak ada turunan dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Permenhub 108 tersebut, namun kami sudah ada arahan dari Gubernur untuk melaksanakan Permenhub tersebut di Kota Pekanbaru”. (Wawancara Bapak Joniansyah Kepala seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 08 Agustus 2019)

Metode yang ada dalam teori manajemen konflik yang dapat digunakan dalam manajemen taksi konvensional dengan angkutan online selanjutnya adalah metode mediasi. Salah satu pihak yang berkonflik meminta agar Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dapat melakukan mediasi untuk kedua pihak yang berkonflik, hal ini didukung oleh wawancara dengan salah satu pihak taksi konvensional, berikut hasil wawancara:

“ketika angkutan online mulai memasuki wilayah Pekanbaru kami sudah mulai melakukan aksi penolakan melalui adanya demo dengan harapan angkutan online tidak dapat beroperasi di Pekanbaru, namun demo tersebut tidak mendapatkan hasil, saat terjadi konflik kami pun melakukan demo lagi dan meminta agar kami dapat dipertemukan dengan pihak angkutan online dengan harapan bisa mendapat keputusan bersama, namun pemerintah tidak memfasilitasi kami untuk melakukan mediasi.” (Wawancara Bapak Muzakir supir taksi konvensional, 13 Agustus 2019)

Keterangan tersebut diperkuat oleh Kepala Bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, berikut hasil wawancara:

“Dalam konflik yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online ini ada salah satu pihak yang meminta mediasi yaitu pihak taksi konvensional melalui Organisasi mereka yang disebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Organda yang mereka minta adalah bagaimana solusi untuk menyelesaikan konflik dengan angkutan onlinje pada saat itu pihak taksi konvensional merasa mereka terancam dengan adanya angkutan online yang mereka anggap dapat mengambil penumpang mereka diambil oleh angkutan online oleh karena itu kami melakukan rapat bagaimana peyelesaian konflik ini.” (Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 15 Juli 2019)

Melaksanakan Permenhub No, 108 Tahun 2017 dapat menyelesaikan konflik, namun untuk dapat melaksanakan peraturan tersebut tentu saja tidak mudah. Dinas harus bisa meyakinkan pihak angkutan online agar dapat memenuhi persyaratan yang ada pada Permenhub No. 108 Tahun 2017, namun terdapat kendala dalam melaksanakan peraturan tersebut. Pihak angkutan online tidak mau mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan dengan alasan bahwa peraturan tersebut memberatkan mereka. Berikut wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan:

“Kami telah memeberitahukan kepada pihak angkutan online yang mau beroperasi di Pekanbaru harus memenuhi syarat yang ada pada Permenhub setelah itu barulah mereka kami beri izin untuk beroperasi, namun hanya sedikit angkutan online yang mau mendaftarkan kendaraannya secara resmi agar mndapatkan izin, menurut mereka poin-poin yang terdapat dalam Permenhub 109 itu banyak terdapat hal-halyang memberatkan mereka misalnya membentuk koperasi dengan alsan mereka tidak mau kalau kendaraan mereka diatas namakan perusahaan, dengan demikian hal ini dapat diartikan bahwa pihak angkutan online tidak mau melaksanakan peraturan namun tetap ingin tetap beroperasi.” (Wawancara Bapak Joniansyah Kepala seksi Angkutan Orang

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 08 Agustus 2019)

Penjelasan diatas dapat menyimpulkan bahwa terdapat dua metode yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online di Pekanbaru yaitu dengan melaksanakan Permenhub No 108 Tahun 2017 yang dijelaskan pada Bab III (Pengusahaan Angkutan) dalam bab tersebut tertera bahwa seluruh angkutan umum wajib memiliki izin penyelenggaraan angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Tidak Dalam Trayek terlebih dahulu sebelum beroperasi tidak terkecuali angkutan online, agar dapat memiliki izin terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi salah satunya adalah pihak angkutan online harus membentuk badan hukum berbentuk koperasi yang mana syarat tersebut memberatkan pihak angkutan online sehingga pihak angkutan online tidak ingin memenuhi syarat tersebut. Metode yang kedua adalah mediasi yang didampingi oleh pihak Dinas Perhubungan sebagai mediator. Namun terdapat kendala dalam melaksanakan Permenhub No 108 Tahun 2017 dinas yang mana pihak dinas gagal dalam menerapkan peraturan tersebut karena hanya sedikit dari angkutan online yang melaksanakan peraturan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.2.2 Penyelesaian Masalah Oleh Dinas Perhubungan

Penyelesaian masalah yang dilakukan Dinas Perhubungan diawali dengan mengetahui kelebihan dari masing-masing moda transportasi yang terlibat konflik. Berikut wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan:

“Masing-masing transportasi baik taksi konvensional dengan angkutan online memiliki kelebihan tersendiri. Taksi konvensional yang telah lama beroperasi mendapat kepercayaan yang lebih bagi masyarakat terlebih lagi sudah memiliki izin dan resmi membuat masyarakat aman ketika menggunakan jasa transportasi taksi konvensional, namun disini lain setelah hadirnya angkutan online ini membuat masyarakat ingin menggunakan jasa mereka dikarenakan tariff yang lebih murah serta pelayanan melalui aplikasi yang mudah untuk dilakukan hal tersebut membuat masyarakat mengenyampingkan fakta bahwa angkutan online ini belum mendapatkan izin untuk beroperasi”. (Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 15 Juli 2019)

Setiap transportasi yang ada memiliki kelebihan masing-masing, angkutan online yang menawarkan pelayanan mudah serta tariff yang murah membuat inovasi baru dibidang transportasi dan banyak diminati masyarakat. Namun dengan kelebihan yang ditawarkan angkutan online tersebut tidak seharusnya pihak angkutan online mengesampingkan izin yang mana dapat memicu konflik dengan angkutan online. Konflik yang sudah terlanjur terjadi diharapkan dapat diselesaikan dengan metode yang sudah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditetapkan yaitu dengan melaksanakan Permenhub No. 108 Tahun 2017 dan melakukan mediasi yang difasilitasi oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Namun dalam konflik ini Dinas tidak mampu melaksanakan kedua metode yang telah ditetapkan.

Penyelesaian masalah taksi konvensional dengan angkutan online dengan manajemen konflik menggunakan metode mediasi belum pernah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, hal ini didukung oleh wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan, hasil wawancara sebagai berikut:

“Dari disisi regulasi dan disisi aturan mereka (angkutan online) belum punya izin, jika melakukan mediasi tidak akan menghasilkan apa-apa izin saja mereka belum ada bagaimana cara mendapatkan solusi dari mediasi tersebut jadi kami belum pernah melakukan mediasi antara taksi konvensional dengan angkutan online.” (Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 15 Juli 2019)

Selain menggunakan metode mediasi, konflik juga dapat diselesaikan dengan cara pihak angkutan online memenuhi syarat untuk mendapatkan izin beroperasi di Pekanbaru, hal ini juga disebutkan dalam wawancara oleh Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan, berikut hasil wawancara:

“pihak online sudah kita fasilitasi bentuklah koperasiah mereka tidak pernah melakukan perubahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nama, Cuma mereka mungkin nanti dikoperasi itu ada setoran wajib mungkin mereka merasa tidak mau memberi uang kekoperasi padahal untuk koperasi mereka juga kan, kepatuhan mereka aja sebenarnya, dari awal mulai munculnya merekakan masih diam-diam kalau udah rame nani mereka pasti berani itu kejadiannya, uruslah izin tidak kita persulit, dengan begitu pihak taksi konvensional pun tidak mempermasalahkan lagi jika mereka sudah punya izin.” (Wawancara Bapak Joniansyah Kepala seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 08 Agustus 2019)

Pada kenyataannya masih ada angkutan online yang masih beroperasi walaupun mereka tidak memiliki izin. Pada Mei 2017 pernah dilakukan razia terhadap angkutan online yaitu penilangan, dan seharusnya pada Juni dilakukan tindakan tegas yaitu tindakan penahanan kendaraan, tetapi tertunda oleh suatu alasan, hal ini diperkuat oleh wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan, berikut hasil wawancara:

“Awalnya tindakan tegas akan dimulai tanggal 1 Juni dimana tindakan itu adalah penahanan kendaraan bagi angkutan online yang tidak memiliki izin untuk beroperasi namun sebelum tindakan tersebut terlaksana, keluar surat dari Kementrian untuk menunda tindakan tersebut dengan alasan jangan membuat kondisi tidak kondusif menjelang pilkada dan kami tidak jadi melakukan penahanan angkutan online tersebut karena mengikuti perintah dari Kementrian.” (Wawancara Bapak Joniansyah Kepala seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 08 Agustus 2019)

Kenyataan dilapangan sampai saat ini angkutan online masih beroperasi tanpa adanya izin, namun tidak ada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tindakan tegas terhadap angkutan online tersebut, padahal saat melakukan wawancara dengan penulis Dinas Perhubungan akan menahan kendaraan angkutan online yang tidak memiliki izin namun tetap beroperasi di Kota Pekanbaru, hal ini didukung oleh wawancara penulis dengan Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan, berikut hasil wawancara:

“Dengan banyaknya angkutan online yang masih beroperasi tanpa mendapat izin sampai saat ini tidak menutup kemungkinan dapat menyebabkan konflik terjadi terus menerus jadi jika kami menemukan angkutan online yang masih beroperasi kami akan menahannya dan tidak memperbolehkannya untuk beroperasi sebelum mereka mengurus izin dan mendapatkan izin terlebih dahulu.” (**Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 15 Juli 2019**)

Apa yang diungkapkan oleh Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan dalam wawancara diatas diketahui tidak sesuai dengan kejadian Belum Nampak tindakan penahanan terhadap angkutan online yang tidak memiliki izin tetapi masih tetap beroperasi di Kota Pekanbaru, untuk membuktikannya penulis melakukan wawancara dengan salah seorang supir taksi konvensional, berikut hasil wawancara:

“Seharusnya dinas melakukan tindakan tegas terhadap angkutan online yang tidak memiliki izin, dinas seharusnya tidak memperbolehkannya angkutan online beroperasi sebelum mereka memiliki izin kalau dinas memang mau menangkap angkutan online yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak ada izninnnya caranya mudah bisa dilacak melalui aplikasinya atau melakukan pemeriksaan di depan mall-mall yang ada di Pekanbaru, mobil-mobil yang ada didepan mall itu kebanyakan adalah angkutan online yang sedang menunggu orderannya.”
(Wawancara Bapak Muzakir supir taksi konvensional, 13 Agustus 2019)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan tidk dapat menyelesaikan konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online, hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya angkutan online yang beroperasi tanpa adanya izi di Pekanbaru, dan Dinas Perhubungan tidak dapat memfasilitasi pihak-pihak yang berkonflik untuk melakukan mediasi agar dapat menemukan solusi bagi diri mereka sendiri agar konflik tidak erjadi lagi pihak dinas harus melakukan tindakan tegas kepada angkutan online untuk memenuhi syarat perizinan agar dapat beroperasi di Pekanbaru.

5.1.3 Evaluasi

Evaluasi merupakan tahap akhir dalam manajemen konflik taksi konvensional dengan angkutan online di Kota Pekanbaru. Dengan kegiatan evaluasi dapat diketahui apakah metode manajemen konflik yang sudah ditetapkan dapat digunakan dan apakah dengan metode yang digunakan dapat menyelesaikan konflik atau harus dikoreksi ulang.

Manajemen konflik dikatakan berhasil apabila konflik dapa diselesaikan dan taksi konvensional maupun angkutajn online

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi lebih baik lagi didalam bidang pelayanan. Berikut wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru:

“Pelayanan angkutan online itu dia beroperasi tanpa izin tanpa standar tanpa aturan pada saat masyarakat menggunakan tidak ada perlindungan masyarakat disitu, tidk ada perlindungan pengemudi disitu jadi kasus criminal siapa yang melindungi? Jadi kejahatan terhadap penumpang maupun pengemudi idk ada yang bisa melindungi disini karena dia kita anggap pelayanannya belum punya izin.” (Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 15 Juli 2019)

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan angkutan online dikatakan tidak efektif sebelum adanya izin operasi bagi angkutan online. Izin memang suatu hal yang penting mengingat saat angkuutan online beroperasi dan membawa penumpang didalamnya, maka diperlukan perlindungan baik bagi penumpang maupun driver angkutan online itu sendiri.

Manajemen konflik taksi konvensional dengan angkutan online juga dikatakan berhasil apabila seluruh angkutan online di Pekanbaru sudh memiliki izin untuk beroperasi. Setelah melakukan semua metode manajemen konflik tentunya diperlukan pengawasan didalamnya untuk mengetahui konflik sudah dapat diselesaikan atau belum.

Pengawasan merupakan upaya kontrol, evaluasi dan monitoring terhadap peraturan yang sudah disepakati bersama dan akan ditetapkan kepada pihak-pihak yang berkonflik. Pengawasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dianggap sebagai aktifitas untuk menemukan dan mengoreksi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online.

Namun dalam hal ini tidak adanya pengawasan yang dilakukan oleh pihak yang seharusnya bertanggung jawab seperti Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru selaku pihak yang sudah diberi arahan dari Gubernur Riau untuk melaksanakan Permenhub No. 108 Tahun 2017 sebagai salah satu solusi untuk menyelesaikan konflik taksi konvensional dengan angkutan online. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan, berikut hasil wawancara:

“Kami selaku pihak yang diberi tugas untuk memberitahukan kepada pihak angkutan online bahwa sudah ada peraturan yang ditetapkan oleh Menteri Perhubungan untuk angkutan online yang mau beroperasi sudah melakukan sosialisasi kepada pihak angkutan online yang ada di Kota Pekanbaru dan sampai saat ini kami masih menerima lima kendaraan yang mengurus izin dan sudah kami keluarkan izin untuk mereka bisa beroperasi.”
(Wawancara Bapak Sunarko Kepala Bidang Angkutan Darat Dinas Perhubungan kota Pekanbaru, 15 Juli 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa setelah pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi terhadap perusahaan angkutan online yang ada di Kota Pekanbaru tidak ada pengawasan penegakan Permenhub No.108 Tahun 2017 yang dilakukan oleh Pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Hal ini ditandai dengan kendaraan angkutan online yang didaftarkan dan telah mendapat izin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beroperasi masih 5 unit kendaraan. Berbeda dengan yang penulis temukan dilaporkan bahwa ada lebih dari 5 kendaraan angkutan online yang beroperasi di Kota Pekanbaru dan kendaraan yang beroperasi tersebut tidak disebutkan oleh pihak Dinas Perhubungan dalam daftar kendaraan yang sudah mendapatkan izin untuk beroperasi. Dengan tidak dilaksanakannya pengawasan terhadap konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online yang mana yang menjadi penyebabnya adalah angkutan online yang tidak memiliki izin beroperasi tidak menutup kemungkinan konflik antara taksi konvensional dengan angkutan online terjadi terus menerus sampai akhirnya seluruh angkutan online memiliki izin terlebih dahulu sebelum beroperasi di Kota Pekanbaru.

5.2 Faktor-Faktor yang Menghambat Penyelesaian Konflik Transportasi Online dan Konvensional di Kota Pekanbaru

5.2.1 Persaingan

Persaingan menjadi salah satu factor yang mempengaruhi penyelesaian konflik taksi konvensional dan angkutan online. Kehadiran angkutan online dengan inovasinya menyebabkan taksi konvensional kurang diminati masyarakat hal ini dikarenakan taksi konvensional yang kalah bersaing dengan inovasi-inovasi yang ditawarkan oleh angkutan online. Terdapat hal-hal yang dianggap pihak taksi konvensional yang membuat penumpang mereka menjadi beralih ke angkutan online dimana hal tersebut dianggap merugikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pihak taksi konvensional terdaftar secara resmi di dinas perhubungan, sehingga berhak mendapat plat kuning, tanda angkutan umum sedangkan taksi berbasis aplikasi menggunakan kendaraan biasa, yang bukan untuk angkutan umum, mereka pun berkewajiban membayar pajak yang berbeda dengan pengguna plat hitam, plat kendaraan biasa, yang juga bisa digunakan oleh taksi berbasis aplikasi. ketiga, taksi konvensional menggunakan metode menunggu penumpang, sedangkan taksi berbasis aplikasi menjemput penumpang. Keempat, yang paling krusial, adalah perbedaan tarif taksi berbasis aplikasi berbeda jauh. Berikut wawancara dengan salah seorang supir taksi konvensional:

“Angkutan online yang memiliki tariff yang tidak diatur oleh pemerintah berbeda dengan taksi konvensional yang tarifnya sudah ditentukan oleh pemerintah hal tersebut membuat tariff angkutan online jauh lebih murah dari pada taksi konvensional. Kami dari pihak taksi konvensional mengharapkan agar angkutan online dengan taksi konvensional disamakan standarnya termasuk tariff tersebut, dengan tariff yang lebih murah tentunya penumpang lebih memilih menggunakan angkutan online dari pada taksi konvensional hal tersebut membuat taksi konvensional merasa dirugikan terlebih lagi angkutan online tersebut tidak memiliki izin seharusnya angkutan yang tidak memiliki izin tersebut dilarang untuk beroperasi.” (Wawancara Bapak Muzakir supir taksi konvensional, 13 Agustus 2019)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak taksi konvensional berpendapat bahwa persaingan yang terjadi antara taksi konvensional dengan angkutan online adalah persaingan bisnis yang tidak sehat dimana taksi konvensional mengikuti regulasi pemerintah sementara angkutan online dengan mudahnya dapat beroperasi dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keadaan yang tidak memiliki izin serta tarif yang tidak diatur pemerintah. Persaingan tersebut berpotensi mempengaruhi manajemen konflik taksi konvensional dengan angkutan online di Kota Pekanbaru.

5.2.2 Peraturan yang Tidak Dilaksanakan

Menyelesaikan konflik taksi konvensional dengan angkutan online yang terjadi di Kota Pekanbaru terdapat hambatan di lapangan, factor penghambat yang ditemukan adalah pihak angkutan online yang tidak menyetujui untuk melaksanakan peraturan yang udah ditetapkan Menteri Perhubungan dalam Permenhub No. 108 Tahun 2017, berikut hasil wawancara dengan salah seorang driver angkutan online:

“Pemerintah sudah membuat peraturan yaitu Permenhub 108 tahun 2017, didalam peraturan itu terdapat beberapa poin mislanyataksi online harus pakai stiker dan kir, nalmun kami driver memberontak hal tersebut, kalau seperti itu kami tidak mau. Soalnya mobil yang digunakan mobil pribadi gak mungkin kami pakai stiker, yang kedua di kir itu untuk kendaraan angkutan bukan untuk kendaraan pribadi selain itu kendaraan kamilayak untuk jalan dan dan mobil yang digunakan adalah mobil yang baru dan juga ada peraturan untuk membentuk suatu koperasi yang kami rasa tidak sesuai dengan kami para driver transportasi online jika kami bergabung kedalam koperasimaka mobil kami diatas namakan milik koperasi padahal kami menggunakn mobil mobil pribadi untuk menjadi transportasi online lain halnya jika perusahaan memberi kami mobil tentu kami tidak keberatan dengan peraturan tersebut,” (Wawancara Bapak Hasanuddin driver angkutan online, 14 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut ada beberapa poin yang tidak distujui oleh pihak driver angkutan online, beberapa poin yang tidak mereka seujui adalah uji KIR, pemasngan stiker pada kaca depan mobil dan bergabung kedalam sebuah koperasi seperti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peraturan yang ada pada taksi konvensional. Menurut mereka poin-poin tersebut merugikan mereka, menurut hasil observasi penulis untuk melakukan uji KIR perlu biaya tambahan yang harus dibayar, jika angkutan online memasang stiker pada kaca kendaraan mereka maka menurut driver angkutan online mereka akan dengan mudah ditemukan oleh pihak taksi konvensional dengan demikian kemungkinan konflik akan terjadi kembali dan jika mereka membentuk sebuah koperasi maka kendaraan yang mereka gunakan sebagai angkutan online akan di atasnamakan milik perusahaan yang membawahi angkutan online tersebut sedangkan kendaraan yang mereka gunakan adalah kendaraan pribadi mereka masing-masing. Oleh karena itu mereka menganggap poin-poin yang terdapat dalam Permenhub No. 108 Tahun 2017 tersebut merugikan pihak angkutan online sehingga pihak angkutan online tidak melaksanakan peraturan-peraturan yang ada dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mengaku telah melakukan sosialisasi terhadap angkutan online sehingga bisa dipastikan bahwa seluruh driver angkutan online yang ada di Kota Pekanbaru sudah mengetahui bahwa beroperasi di Kota Pekanbaru harus memiliki izin terlebih dahulu sesuai dengan Permenhub No. 108 Tahun 2017. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan:

“Sebelum peraturan menteri tentang angkutan online kami berlakukan kami sudah melakukan sosialisasi terlebih dahulu, kami

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengumpulkan perwakilan dari masing-masing perusahaan yang mengelola angkutan online di Pekanbaru dan menyampaikan bahwa sudah ada peraturan yang mengatur tentang angkutan online dan peraturan tersebut harus dipatuhi mulai dari dua buloan kedepan namun sampai saat ini saat kami masih menerima lima kendaraan yang sudah mengurus izin dibawah perusahaan Grab selain dari itu belum ada yang mengurus izin.” (Wawancara Bapak Joniansyah Kepala seksi Angkutan Orang Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, 08 Agustus 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Perhubungan tidak berkomitmen dalam penegakan Permenhub No. 108 Tahun 2017 dimana sampai saat ini masih 5 kendaraan angkutan online yang sudah mendapatkan izin beroperasi dibawah perusahaan Grab. Faktanya lebih dari 5 kendaraan yang beroperasi di Kota Pekanbaru hal ini menunjukkan bahwa pihak Dinas Perhubungan tidak sepenuhnya menjalankan tugas mereka dalam mengelola konflik antara transportasi online dan transportasi konvensional yang mana salah satu solusi untuk menyelesaikan konflik tersebut adalah dengan seluruh angkutan online yang beroperasi di Kota Pekanbaru mendapatkan izin terlebih dahulu agar dapat beroperasi di Kota Pekanbaru layaknya taksi konvensional.